

*Wenn Sie sich über die nächsten Arbeitsschritte nicht im Klaren sind, klicken Sie auf eines der folgenden Themen:*

- [Die ersten Schritte ➤](#)
- [Hardwarediagnose ➤](#)
- [Häufig gestellte Fragen ➤](#)

*Wenn Sie das Problem identifizieren können, klicken Sie auf eines der folgenden Themen:*

- [Der PC startet nicht einwandfrei ➤](#)
- [Der PC funktioniert nicht einwandfrei ➤](#)
- [Softwareprobleme ➤](#)
- [Audioprobleme \(Klangausgabe\) ➤](#)
- [Hardwareprobleme ➤](#)
- [Der PC zeigt beim Systemstart eine Fehlermeldung an ➤](#)

*Lässt sich das Problem nicht beheben, wenden Sie sich an den Kundendienst. Beachten Sie jedoch zuvor diesen Abschnitt:*

- [Zusammenstellen von Informationen vor der Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst ➤](#)

*Folgende Informationen können bei der Problembehebung hilfreich sein:*

- [Wiederherstellen der Festplatte ➤](#)
- [Löschen der Einstellungen von BIOS \(CMOS\) ➤](#)
- [Aktualisieren des BIOS ➤](#)
- [Systemwiederherstellung nach einem Aktualisierungs- oder BIOS-Fehler ➤](#)
- [Anschlüsse auf der Systemplatine ➤](#)

## Die ersten Schritte

1 von 2

- |                          |  |   |   |
|--------------------------|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> | Ist der PC korrekt konfiguriert?   | ⇒ | Stellen Sie sicher, dass der PC korrekt angeschlossen ist.  |
| <input type="checkbox"/> | Liegt wirklich ein Problem vor, oder ist Ihnen die Vorgehensweise unklar?    | ⇒ | Wenn Sie Hilfe zum Betriebssystem Windows benötigen, klicken Sie auf die Schaltfläche <b>Start</b> am unteren Bildschirmrand und anschließend auf <b>Hilfe</b> .  |
|                          |  | ⇒ | Informationen zur Verwendung einer Anwendung oder einer Software finden Sie in der jeweiligen gedruckten Dokumentation oder Online-Hilfe (drücken Sie hierzu in der Software die Taste <b>F1</b> ).   |
| <input type="checkbox"/> | Starten Sie Ihren PC neu, und prüfen Sie, ob das Problem weiterhin auftritt. |   |   |
| <input type="checkbox"/> | Handelt es sich um ein Hardware- oder Softwareproblem?                       | ⇒ | Führen Sie das Programm HP e-DiagTools aus, um zu ermitteln, ob es sich um ein Hardware- oder Softwareproblem handelt. Sie können ein Hardwareprofil Ihres PC (Support Ticket) erstellen, das Sie an den Kundendienst faxen oder schicken können. Informationen zur Verwendung von e-DiagTools finden Sie im Abschnitt <a href="#">Hardwarediagnose</a> . |
| <input type="checkbox"/> | Handelt es sich um ein anwendungsspezifisches Problem?                       | ⇒ | Lesen Sie die gedruckte und/oder die Online-Dokumentation der Anwendung. Besuchen Sie außerdem die Support-Website des Herstellers.   |
| <input type="checkbox"/> | Prüfen Sie, ob ein Virus vorliegt.   | ⇒ | Das Problem wurde möglicherweise durch einen Virus verursacht. Suchen Sie mit Hilfe Ihres Virensuchprogramms nach Viren. Prüfen Sie dabei nach Möglichkeit das gesamte System.  |

## Die ersten Schritte

2 von 2

- |                          |   |   |   |
|--------------------------|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> | Beschaffen Sie sich die neuesten Updates. | ⇒ | <p>Besuchen Sie die HP Support-Website für Ihren PC. Hier finden Sie die neuesten BIOS-Versionen, Treiber und Software-Updates für Ihren PC.</p> <p>Sofern nicht bereits geschehen, können Sie mit HP e-DiagTools das neueste BIOS aus dem Web herunterladen und installieren (siehe hierzu den Abschnitt <a href="#">HP e-DiagTools</a>).</p>  |
| <input type="checkbox"/> | Das Problem besteht weiterhin.            | ⇒ | <p>Notieren Sie die Symptome, sodass Sie das Problem präzise beschreiben können. Siehe hierzu auch den Abschnitt <a href="#">Zusammenstellen von Informationen vor der Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst</a>.</p> <p>Wenden Sie sich an Ihren HP Händler, oder nehmen Sie außerhalb der Spitzenzeiten (Vormittag oder früher Nachmittag) Kontakt zum Kundendienst auf. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass Ihr Problem so schnell wie möglich behoben wird.</p> |

## Häufig gestellte Fragen

1 von 1

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Wie kann ich das Betriebssystem meines PCs neu installieren?                        | ⇒ | Verwenden Sie die CD, die Ihrem PC beiliegt ( <a href="#">siehe Seite 57</a> ).   |
| <input type="checkbox"/> Warum läuft mein PC langsam? Warum gibt er unverständliche Fehlermeldungen aus?     | ⇒ | Ist der PC an einem Netzwerk angeschlossen, ist dessen Langsamkeit möglicherweise auf das Netzwerk zurückzuführen.<br>Ihr PC ist möglicherweise mit einem Virus infiziert. Verwenden Sie ein Virensuchprogramm, um ggf. vorhandene Viren zu entfernen.<br><br>Oder aktualisieren Sie das BIOS Ihres PC. Sie können die aktuellste BIOS-Version und die zugehörigen Aktualisierungsanweisungen von der HP Website herunterladen. |
| <input type="checkbox"/> Seit der Installation neuer Software treten ständig Probleme auf. Was soll ich tun? | ⇒ | Deinstallieren Sie die neue Software, um zu überprüfen, ob das Problem dadurch behoben wird. Tritt das Problem weiterhin auf, bitten Sie den Softwarehersteller um Hilfe bzw. um Informationen zu bekannten Kompatibilitätsproblemen.   |
| <input type="checkbox"/> Kann ich mit dem auf dem PC vorinstallierten Betriebssystem USB-Hardware verwenden? | ⇒ | Ja. USB wird sowohl von Windows 98 als auch von Windows 2000 unterstützt.   |
| <input type="checkbox"/> Wie finde ich die Hardware- und die BIOS-Version auf meinem PC heraus?              | ⇒ | Starten Sie den PC neu, und drücken Sie während des POST (Power-On-Self-Test) die Taste <b>ESC</b> . Die BIOS-Version wird am oberen Rand des Bildschirms angezeigt.  |
| <input type="checkbox"/> Wo erhalte ich Informationen zu den aktuellen HP Treibern?                          | ⇒ | Auf der HP Support-Website.   |

## Der PC startet nicht einwandfrei

1 von 1

*Wenn der PC nicht einwandfrei startet, klicken Sie auf eines der folgenden Themen:*

**Der PC schaltet sich nicht ein ➤**

**Der PC gibt beim Start Signaltöne aus, der Bildschirm bleibt jedoch leer ➤**

**In einer Meldung wird mitgeteilt, dass kein Systemdatenträger bzw. kein Betriebssystem gefunden wurde ➤**

**Der PC zeigt beim Systemstart eine Fehlermeldung an ➤**

## Der PC funktioniert nicht einwandfrei

1 von 1

*Wenn der PC nicht einwandfrei funktioniert, klicken Sie auf eines der folgenden Themen:*

- Der PC verbleibt im Schlafmodus ►**
- Der PC blockiert plötzlich ►**
- Der PC kann nicht heruntergefahren werden ►**
- Der PC arbeitet nur noch langsam ►**
- Sie haben das BIOS-Kennwort für Ihren PC vergessen ►**
- Probleme mit dem EURO-Symbol ►**

## Softwareprobleme

1 von 1

*Wenn eine Software nicht einwandfrei funktioniert, klicken Sie auf eines der folgenden Themen:*

**Die Netz-Betriebsanzeige leuchtet, aber die Software funktioniert nicht ►**

**Fehlermeldung, dass erforderliche Systemdateien fehlerhaft sind ►**

**Probleme mit dem EURO-Symbol ►**

## Audioprobleme (Klangausgabe)

1 von 1

*Wenn das Audiosystem (die Klangausgabe) nicht einwandfrei funktioniert, klicken Sie auf eines der folgenden Themen:*

- Keine Klangwiedergabe beim Ausführen von Anwendungen ➤**
- Keine Klangwiedergabe beim Abspielen einer Multimedia-/Audio-CD ➤**
- Eine neu eingebaute Soundkarte funktioniert nicht ➤**
- Ein summendes Geräusch ist zu hören ➤**
- Der PC blockiert bei der Aufnahme ➤**
- Keine Wiedergabe von digitalen 8-Bit- oder 16-Bit-Klängen ➤**
- Der Audioeingangspiegel des Mikrofons ist zu niedrig ➤**



## Hardwareprobleme

1 von 1

*Wenn die Hardware nicht einwandfrei funktioniert, klicken Sie auf eines der folgenden Themen:*

- Die Tastatur funktioniert nicht korrekt ➤**
- Der Bildschirm funktioniert nicht korrekt ➤**
- Es liegt ein Festplattenproblem vor ➤**
- Es liegt ein Problem mit dem Diskettenlaufwerk vor ➤**
- Das CD-ROM-, CD-RW- oder DVD-Laufwerk kann nicht geöffnet werden ➤**
- Das DVD-Laufwerk spielt keine DVD-Videos ab ➤**
- Das CD-ROM-, CD-RW- oder DVD-Laufwerk kann nicht geöffnet werden ➤**
- Der Drucker funktioniert nicht ➤**
- Ein neu installiertes Gerät wird nicht erkannt ➤**

## Der PC zeigt beim Systemstart eine Fehlermeldung an

1 von 1

*Wird beim Systemstart ein Signalton oder eine Fehlermeldung ausgegeben, klicken Sie auf eines der folgenden Themen:*

- Fehler beim Systemstart ➤**
- Speichertestfehler ➤**
- Tastaturtestfehler ➤**
- Testfehler am Diskettenlaufwerk ➤**
- Testfehler am Festplatten-, DVD- oder CD-ROM-Laufwerk ➤**
- CMOS-Testfehler ➤**
- Testfehler am seriellen oder parallelen Anschluss ➤**
- Andere Konfigurationsprobleme ➤**



## HP e-DiagTools

### HINWEIS

*Führen Sie das Programm e-DiagTools aus, bevor Sie die HP Gewährleistung in Anspruch nehmen. Mit Hilfe von e-DiagTools können Sie die vom Kundendienst benötigten Informationen zusammenstellen.*

Das Diagnoseprogramm HP e-DiagTools unterstützt Sie beim Ermitteln von Hardwareproblemen Ihres HP PC. Nähere Informationen zu diesem Programm finden Sie im *Benutzerhandbuch zu e-Diagtools*.

**Benutzerhandbuch zu e-DiagTools ➤**  
(nur Englisch)

## Wo erhalte ich e-DiagTools?

Ihnen stehen drei Möglichkeiten zur Verfügung:

- Starten Sie das Programm von der Dienstprogramm-Partition Ihrer Festplatte (empfohlen)
- Starten Sie das Programm von einer der CD-ROMs, die Ihrem PC beiliegen, beispielsweise von der *HP Image Library and Diagnostics CD-ROM*.
- Starten Sie das Programm von der CD *HP e-DiagTools*. Diese CD können Sie über die HP Support Website bestellen.

## Wie wird e-DiagTools gestartet?

### Starten von e-DiagTools von der Dienstprogramm-Partition Ihrer Festplatte aus

#### **HINWEIS**

*Diese Methode funktioniert nur dann, wenn die Dienstprogramm-Partition Ihrer Festplatte intakt ist.*

- 1 Starten Sie Ihren PC neu, und drücken Sie die Funktionstaste **F10**, wenn die Meldung "Press F10 to enter HP Utility Partition or any other key to proceed..." angezeigt wird.
- 2 Wählen Sie im Menü die Option zum Starten des Diagnoseprogramms e-DiagTools aus.

### Starten von e-DiagTools von der CD-ROM, die Ihrem PC beiliegt

Gehen Sie wie folgt vor, um e-DiagTools von der beiliegenden CD-ROM zu starten:

- 1 Legen Sie die CD-ROM in das CD-ROM-Laufwerk ein.
- 2 Starten Sie den PC neu.
- 3 Nach einigen Sekunden wird das DiagTools-Begrüßungsfenster angezeigt.

*Wenn das System nicht vom CD-ROM-Laufwerk aus gestartet werden kann:*

- Starten Sie Ihren PC neu, und drücken Sie die Taste **F2**, um das Programm HP Setup zu starten. Prüfen Sie die Einstellungen unter **Boot device**, um zu gewährleisten, dass das System vom CD-ROM-Laufwerk gestartet werden kann.

ODER

- Starten Sie Ihren PC neu, und drücken Sie die Taste **F10**, um in das Startmenü zu gelangen. Wählen Sie dort die Option zum Starten von CD-ROM aus.

### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Das Netzkabel des PC ist korrekt angeschlossen.
- ☐ Beim Einschalten des PC wurde keine Signaltöne ausgegeben.
- ☐ Die Netzsteckdose, an der der PC angeschlossen ist, funktioniert.
- ☐ Der Spannungswahlschalter am PC ist korrekt eingestellt.
- ☐ Die Netz-Betriebsanzeige des PC leuchtet auf, wenn Sie die Netztaste drücken.



### *Vorgehensweise*

Schließen Sie das Netzkabel an einer geerdeten Netzsteckdose und am PC an.

Werden beim Einschalten des PC Signaltöne ausgegeben, [siehe Seite 47](#).

Schließen Sie ein anderes Gerät an die Netzsteckdose an, und überprüfen Sie, ob dieses funktioniert.

- 1 Lösen Sie das Netzkabel.
- 2 Stellen Sie den Spannungswahlschalter neben dem Netzan-schluss auf der Rückseite des PC korrekt ein.
- 3 Schließen Sie das Netzkabel wieder an.
- 4 Starten Sie den PC.

Wenn die Netzanzeige nicht aufleuchtet, stellen Sie sicher, dass die Statusanzeige korrekt an der Systemplatine angeschlossen ist ([siehe Seite 64](#)).

### Weitere Schritte zur Fehlerbehebung

#### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Das Problem wird nicht durch ein internes Gerät verursacht.



#### *Vorgehensweise*

- 1 Lösen Sie das Netzkabel vom PC.
- 2 Lösen Sie die internen Anschlüsse von den von Ihnen eingebauten Zusatzgeräten, und trennen Sie die Verbindung zu zusätzlichen Erweiterungskarten.
- 3 Schließen Sie die Geräte nacheinander wieder an, und starten Sie jeweils den PC, um zu überprüfen, ob er weiterhin korrekt funktioniert.
- 4 Lässt sich der Fehler weiterhin nicht isolieren, wenden Sie sich an Ihren autorisierten Kundendienst.

- ☐ Das Netzteil funktioniert korrekt.



- 1 Prüfen Sie beim Einschalten des PC, ob die Anzeige an der Netztaste aufleuchtet und ob der Lüfter für das Netzteil anläuft.
- 2 Sollte dies nicht geschehen, wenden Sie sich an Ihren autorisierten Kundendienst. Möglicherweise muss das Netzteil ersetzt werden.

**Tritt das Problem weiterhin auf, wenden Sie sich an Ihren autorisierten Kundendienst.**

## Der PC gibt beim Start Signaltöne aus, der Bildschirm bleibt jedoch leer

1 von 1

Diese Signaltöne weisen auf Fehler zu einem frühen Zeitpunkt der Startsequenz hin ([siehe Seite 46](#))

### Haben Sie Folgendes überprüft...

### Vorgehensweise

- |                          |   |   |  |
|--------------------------|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> | Sie verwenden Speichermodule des richtigen Typs.  | ⇒ | <ol style="list-style-type: none"><li>1 Lösen Sie das Netzkabel vom PC.</li><li>2 Entfernen Sie die Gehäuseabdeckung des PC.</li><li>3 Ersetzen Sie das Speichermodul durch ein sicher funktionierendes Speichermodul.</li><li>4 Schließen Sie das Netzkabel des PC wieder an, und starten Sie den PC.</li></ol>   |
| <input type="checkbox"/> | Die von Ihnen eingebaute Erweiterungskarte ist kompatibel.  | ⇒ | <ol style="list-style-type: none"><li>1 Lösen Sie das Netzkabel vom PC.</li><li>2 Entfernen Sie die Gehäuseabdeckung des PC.</li><li>3 Entfernen Sie die Erweiterungskarte.</li><li>4 Schließen Sie das Netzkabel des PC wieder an, und starten Sie den PC.</li></ol>  |
| <input type="checkbox"/> | Dass keine Änderungen im <i>Setup</i> -Programm des PC vorgenommen wurden, die ggf. die Probleme verursachen. | ⇒ | <ol style="list-style-type: none"><li>1 Drücken Sie während des Systemstarts nach der entsprechenden Eingabeaufforderung die Taste <b>F2</b>, um das <i>Setup</i>-Programm zu starten.</li><li>2 Drücken Sie die Taste <b>F9</b>, um die Standardwerte des <i>Setup</i>-Programms wiederherzustellen.</li><li>3 Drücken Sie die Taste <b>F10</b>, um das <i>Setup</i>-Programm ohne Speichern der Änderungen zu beenden.</li></ol> |

**Tritt das Problem weiterhin auf, wenden Sie sich an Ihren autorisierten Kundendienst.**

## In einer Meldung wird mitgeteilt, dass kein Systemdatenträger bzw. kein Betriebssystem gefunden wurde

1 von 1

### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

☐ Beim Starten des PC war keine nicht startfähige Diskette im Diskettenlaufwerk eingelegt.



☐ Die Startreihenfolge der Geräte im Setup-Programm ist korrekt.



### *Vorgehensweise*

- 1 Prüfen Sie, ob eine nicht startfähige Diskette im Diskettenlaufwerk eingelegt ist.
  - 2 Entfernen Sie die Diskette ggf. aus dem Laufwerk.
  - 3 Starten Sie den PC neu.
- 
- 1 Drücken Sie während des Systemstarts nach der entsprechenden Eingabeaufforderung die Taste **F2**, um das Setup-Programm zu starten
  - 2 Drücken Sie die Taste **F9**, um die Standardwerte des Setup-Programms wiederherzustellen.
  - 3 Drücken Sie die Taste **F10**, um das Setup-Programm ohne Speichern der Änderungen zu beenden.



*Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Der PC verbleibt tatsächlich im Schlafmodus.



*Vorgehensweise*

- 1 Bewegen Sie die Maus, oder drücken Sie eine Taste der Tastatur. Warten Sie eine Minute, um festzustellen, ob der PC zum Normalbetrieb zurückkehrt.
- 2 Wenn die Netz-Betriebsanzeige blinkt und der PC keine Geräusche von sich gibt, befindet sich der PC in einem Schlafmodus mit maximaler Stromersparnis. Drücken Sie kurz die Netztaste, und warten Sie eine Minute, um festzustellen, ob der PC zum Normalbetrieb zurückkehrt.
- 3 Wenn der PC weiterhin nicht reagiert, halten Sie die Netztaste fünf Sekunden lang gedrückt. Der PC wird heruntergefahren, und alle nicht gespeicherten Daten gehen verloren. Drücken Sie kurz die Netztaste, um den PC zu starten.
- 4 Lösen Sie das Netzkabel von Ihrem PC, und warten Sie einige Sekunden, bevor Sie es wieder anschließen. Daraufhin wird der PC automatisch neu gestartet.

### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Mindestens eine der Anwendungen blockiert.
- ☐ Es liegt ein Hardwareproblem vor.
- ☐ In Ihrem PC ist ausreichend Speicher installiert. Es empfiehlt sich, mindestens 64 MB RAM für Windows 2000 und NT 4.0 auf Ihrem PC zu installieren. Weniger Speicher kann zu Problemen beim Ausführen von Anwendungen führen.
- ☐ Der Prozessor in Ihrem PC ist nicht überhitzt (nur bei Prozessoren, die einen Kühlkörper mit Lüfter besitzen).



### *Vorgehensweise*

- 1 Drücken Sie gleichzeitig die Tasten **STRG** + **ALT** + **ENTF**. Daraufhin werden in einem Fenster die derzeit ausgeführten Anwendungen angezeigt. Eine dieser Anwendungen ist möglicherweise als nicht reagierend markiert.
  - 2 Wählen Sie die Anwendung aus, und klicken Sie auf Task beenden.
  - 3 Starten Sie das Programm neu, um es auf korrekten Betrieb zu prüfen.
  - 4 Funktioniert es nicht korrekt, starten Sie den PC neu, und versuchen Sie, das Programm erneut zu verwenden.
- 
- 1 Starten Sie e-DiagTools ([siehe Seite 11](#)).
  - 2 Tritt das Problem weiterhin auf, entfernen Sie alle zusätzlich eingebauten Speicher- und Erweiterungskarten.
- 
- 1 Starten Sie Ihren PC neu.
  - 2 Drücken Sie die Taste **Esc** während des Systemstarts, um den Bildschirm mit der Übersicht für Ihren PC aufzurufen. Die RAM-Kapazität (Hauptspeicher) wird angezeigt.
- 
- 1 Lösen Sie das Netzkabel vom PC.
  - 2 Entfernen Sie die Gehäuseabdeckung des PC.
  - 3 Stellen Sie sicher, dass die Lüfter korrekt angeschlossen sind ([siehe Seite 64](#)).
  - 4 Starten Sie Ihren PC neu, und prüfen Sie, ob der PC beim Start einen Fehler am Lüfter des Kühlkörpers anzeigt.

## Der PC kann nicht heruntergefahren werden

1 von 1

*Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Der PC blockiert beim Herunterfahren nicht.



*Vorgehensweise*

Kann der PC nicht normal heruntergefahren und neu gestartet werden, halten Sie die Netztaste fünf Sekunden lang gedrückt. Der PC wird ausgeschaltet. Nicht gespeicherte Daten gehen verloren.

### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Es werden nicht zu viele Anwendungen gleichzeitig ausgeführt. ⇒
- ☐ Auf Ihrer Festplatte befinden sich nicht zu viele Daten. ⇒
- ☐ Auf Ihrem PC sind nicht große Mengen nicht erforderlicher temporärer Dateien gespeichert. ⇒
- ☐ Die Festplatte Ihres PC muss defragmentiert werden. ⇒

### *Vorgehensweise*

- Schließen Sie alle nicht verwendeten Anwendungen, und prüfen Sie, ob sich die Leistung des PC dadurch verbessert.
- 1 Klicken Sie im **Windows Explorer** auf den Buchstaben für Ihre Festplatte. Der freie Speicherplatz auf Ihrer Festplatte wird am unteren Rand des Explorer Fensters angezeigt.
  - 5 Entfernen Sie alle nicht mehr benötigten Dateien, oder sichern Sie diese.
  - 6 Komprimieren Sie Dateien, auf die Sie nur selten zugreifen, mit Hilfe eines Dateikomprimierungsprogramms.
- Wählen Sie im Menü **Start** die Option **Programme** ⇒ **Zubehör** ⇒ **Systemprogramme** ⇒ **Datenträgerbereinigung** aus. Daraufhin wird Ihr System auf Dateien geprüft, die sicher gelöscht werden können.
- Wählen Sie im Menü **Start** die Option **Programme** ⇒ **Zubehör** ⇒ **Systemprogramme** ⇒ **Defragmentierung** aus. Auf diese Weise können Sie die Festplatte defragmentieren.

## Die Tastatur funktioniert nicht korrekt

1 von 1

### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Das Tastaturkabel ist korrekt angeschlossen.
- ☐ Die Tastatur ist sauber, und es sind keine Tasten eingeklemmt.
- ☐ Die Tastatur selbst ist nicht defekt.
- ☐ Die Tastatureinstellungen verursachen keine Probleme.
- ☐ Sie verwenden den korrekten Treiber. Dieser Treiber ist auf allen Systemen vorhanden, auf welchen Windows NT 4.0, Windows 98 oder Windows 2000 vorinstalliert ist. Hinweise zu anderen Betriebssystemen finden Sie in der Dokumentation zum Betriebssystem.
- ☐ Sie verwenden auf Ihrem PC die aktuellste BIOS-Version.
- ☐ Es wurde nichts auf der Tastatur verschüttet.



### *Vorgehensweise*

- Stecken Sie das Kabel am korrekten Anschluss auf der Rückseite des PC ein. Kabel und Anschluss sind zur Vereinfachung farblich markiert.
- Überprüfen Sie, ob sich alle Tasten auf der gleichen Höhe befinden und ob Tasten eingeklemmt sind.
- Tauschen Sie entweder die Tastatur durch eine funktionierende Tastatur aus, oder testen Sie die gleiche Tastatur an einem anderen PC.
- Wählen Sie im Menü **Start** die Option **Einstellungen** ⇒ **Systemsteuerung** ⇒ **Tastatur** aus, um die Einstellungen für Ihre Tastatur anzuzeigen.
- Laden Sie den aktuellsten Treiber von der HP Support-Website herunter.
- Laden Sie die aktuellste BIOS-Version und die zugehörigen Installationsanweisungen von der HP Website herunter.
- Reinigen Sie die Tastatur mit einem feuchten, nicht zu nassen Tuch.

## Der Bildschirm funktioniert nicht korrekt

1 von 2

Die Netzanzeige des PC leuchtet, aber der Bildschirm bleibt leer.

### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Der Bildschirm ist eingeschaltet (LED leuchtet).
- ☐ Das Netzkabel des Bildschirms ist korrekt angeschlossen.
- ☐ Das Bildschirm- (Video-) Kabel ist korrekt angeschlossen.
- ☐ Die Helligkeit und der Kontrast sind am Bildschirm korrekt eingestellt.
- ☐ Wenn Sie zwei Monitore verwenden...



### *Vorgehensweise*

Eine Erläuterung zu den LED-Anzeigen (grün, orange oder blinkend) finden Sie im Handbuch zum Bildschirm.



Schließen Sie das Netzkabel an. Vergewissern Sie sich, dass es an einer funktionierenden geerdeten Netzsteckdose und am Bildschirm angeschlossen ist.



Schließen Sie das Bildschirm- (Video-) Kabel an. Vergewissern Sie sich, dass es sowohl am PC als auch am Bildschirm korrekt angeschlossen ist. Verfügt der PC über eine AGP-Grafikkarte, müssen Sie den Anschluss dieser Grafikkarte und nicht den integrierten Grafikananschluss verwenden. Dieser Anschluss wird bei Installation einer AGP-Grafikkarte deaktiviert.



Überprüfen Sie die Einstellungen mit dem OSD (On-Screen Display = Bildschirmmenüs) bzw. mit den Bedienelementen auf der Vorderseite des Bildschirms.



Verfügt der PC über eine AGP-Grafikkarte, können Sie den integrierten Grafikananschluss **nicht** für einen zweiten Bildschirm verwenden. Es kann jeweils nur ein AGP-Grafiksystem genutzt werden. Wenn Sie an eine AGP-Grafikkarte zwei Bildschirme anschließen wollen, muss diese über zwei Anschlüsse verfügen und zwei Bildschirme unterstützen.

Verfügt der PC über eine PCI-Grafikkarte, können Sie am integrierten Grafikananschluss einen zweiten Bildschirm anschließen. Setzen Sie hierzu die Option **Multidisplay** im Menü **Advanced - Video Options** des **Setup**-Programms auf **Enabled**.

Überprüfen Sie die Einstellungen mit dem OSD (On-Screen Display = Bildschirmmenüs) bzw. mit den Bedienelementen auf der Vorderseite des Bildschirms.

## Der Bildschirm funktioniert nicht korrekt

2 von 2

Während des Systemstarts erscheint eine Anzeige, aber danach bleibt der Bildschirm leer.

### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Die Bildschirmeinstellungen auf Ihrem PC sind mit Ihrem Bildschirm kompatibel



### *Vorgehensweise*

- Windows 98 & Windows 2000: Starten Sie den PC neu. Es erscheint der Vectra Willkommensbildschirm.  
Unter Windows 98: Wenn Sie einen Signalton hören, drücken Sie die Taste **F8**, und starten Sie den PC im abgesicherten Modus.  
Unter Windows 2000: Drücken Sie bei der entsprechenden Aufforderung die Taste **F8**, und starten Sie dann den PC im VGA-Modus. Doppelklicken Sie in der **Systemsteuerung** Ihres PC auf das Symbol **Anzeige** und dann auf die Schaltfläche **Einstellungen**. Setzen Sie die Auflösung mit dem entsprechenden Schieberegler zurück.
- Windows NT: Starten Sie den PC neu, und wechseln Sie beim Systemstart nach der entsprechenden Aufforderung zum VGA-Modus.
- Informationen zu anderen Betriebssystemen finden Sie in der Dokumentation zum jeweiligen Betriebssystem.

Das Bild reißt ab, rollt, zittert oder blinkt.

### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Der Bildschirm ist korrekt angeschlossen bzw. konfiguriert.



### *Vorgehensweise*

- Prüfen Sie die Bildschirmkabelverbindungen zum PC.
- Stellen Sie sicher, dass keine Interferenzen durch fluoreszendierendes Licht oder Lüfter auftreten.

- ☐ Ihre gesamte Hardware funktioniert korrekt.



Starten Sie HP e-DiagTools ([siehe Seite 11](#))

### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Es wurde keine S.M.A.R.T. Warnung vom HP TopTools Agent angezeigt, dass die Festplatte defekt ist.
- ☐ Die Festplatte weist keinerlei Schäden auf.
- ☐ Die Option zum Starten des PC von der Festplatte aus wurde nicht im Menü Boot des *Setup*-Programms deaktiviert.
- ☐ Die Festplatte wurde erkannt.
- ☐ Die Festplatte ist korrekt im *Setup*-Programm konfiguriert.



### *Vorgehensweise*

Derartige Warnungen können sowohl beim Systemstart als auch während des Betriebs angezeigt werden. Wird eine derartige Warnung angezeigt, erstellen Sie sofort eine Datensicherung. Wenden Sie sich danach an den HP Kundendienst unter [www.hp.com/go/vectrasupport](http://www.hp.com/go/vectrasupport), und bestellen Sie eine Austausch-Festplatte.

Starten Sie ScanDisk und Disk Defragmenter, um die Festplatte auf Fehler zu prüfen. Wählen Sie dazu im Menü **Start** die Option **Programme** ⇒ **Zubehör** ⇒ **Systemprogramme** aus.

Drücken Sie die Taste **F2**, um das *Setup*-Programm zu starten. Überprüfen Sie danach die Konfiguration im Menü Boot.

Starten Sie das *Setup*-Programm durch Drücken der Taste **F2** beim Systemstart, und wählen Sie das Menü **Main** aus. Im Feld **Primary Master** muss ein Festplattenlaufwerk angezeigt werden.

Starten Sie das *Setup*-Programm durch Drücken der Taste **F2** beim Systemstart. Stellen Sie sicher, dass die Optionen **On-chip Primary IDE** und **On-chip Secondary IDE** unter **Hardware Protection** im Menü **Boot** aktiviert sind.



### Weitere Schritte zur Fehlerbehebung

#### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Alle internen Verbindungskabel für die Festplatte und beide Seiten der Statusanzeige sind korrekt angeschlossen.
- ☐ Die Steckbrücken auf der Festplatte sind korrekt gesteckt.



#### *Vorgehensweise*

- Stellen Sie sicher, dass die Netz- und Datenkabel des Laufwerks an beiden Enden (Festplatte und Systemplatine) korrekt angeschlossen sind.
- Stellen Sie sicher, dass die Steckbrücken auf der Festplatte für den CS-Modus (Cable Select) gesteckt sind.

### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Befinden sich nur wenige Daten auf der Festplatte, bewegt sich möglicherweise der Schreib-/Lesekopf über die Festplattenoberfläche.
- ☐ Ist die Auslagerungsdatei des Betriebssystems zu klein, werden möglicherweise Dateien aus dem Speicher auf die Festplatte ausgelagert.



### *Vorgehensweise*

Starten Sie das Programm Disk Defragmenter, um die Positionen der Dateien auf der Festplatte zu optimieren. Wählen Sie hierzu im Menü **Start** die Option **Programme** ⇒ **Zubehör** ⇒ **Systemprogramme** ⇒ **Defragmentierung** aus.



Erhöhen Sie die Größe der Auslagerungsdatei. Weitere Informationen hierzu finden Sie in der Dokumentation Ihres Betriebssystems.

## Es liegt ein Problem mit dem Diskettenlaufwerk vor

1 von 1

### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

☐ Sie verwenden eine formatierte Diskette, und diese ist korrekt eingelegt.



☐ Die Diskette ist sauber.



☐ Das Diskettenlaufwerk ist im *Setup*-Programm korrekt konfiguriert.



☐ Die Hardware funktioniert einwandfrei.



### *Vorgehensweise*

Ist die Diskette falsch formatiert, erscheint eine entsprechende Fehlermeldung.

Verwenden Sie eine Vorrichtung zur Diskettenreinigung (im PC-Fachhandel erhältlich).

Drücken Sie beim Systemstart die Taste **F2**, um das *Setup*-Programm zu starten. Gehen Sie danach wie folgt vor:

- Rufen Sie das Menü **Advanced** auf. Stellen Sie sicher, dass die Option **Floppy Disk Controller** ausgewählt ist.
- Wechseln Sie zum Menü **Main**. Im Feld **Legacy Diskette A** sollte die Option **1.44 M, 3.5 in.** angezeigt werden.

Starten Sie e-DiagTools, um zu überprüfen, ob ein Fehler auf dem Diskettenlaufwerk gefunden wird ([siehe Seite 11](#))

### *Weitere Schritte zur Fehlerbehebung*

### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

☐ Die Netz- und die Datenkabel sind korrekt angeschlossen.



### *Vorgehensweise*

Stellen Sie sicher, dass die Netz- und Datenkabel des Laufwerks an beiden Enden (Festplatte und Systemplatine) korrekt angeschlossen sind).

## Es liegt ein Problem mit dem CD-ROM-, dem CD-RW- oder dem DVD-Laufwerk vor

1 von 2

### Haben Sie Folgendes überprüft...

- ☐ Es befindet sich ein Datenträger im Laufwerk.
- ☐ Das Laufwerk ist im *Setup*-Programm korrekt konfiguriert.
- ☐ Die Startreihenfolge der Geräte ist im *Setup*-Programm korrekt konfiguriert.
- ☐ Die Hardware funktioniert einwandfrei.



### Vorgehensweise

- Klicken Sie im Windows Explorer auf den Buchstaben für das Laufwerk. Wird die Fehlermeldung **Auf D:\ kann nicht zugegriffen werden/Das Gerät ist nicht bereit** angezeigt, befindet sich kein Datenträger im Laufwerk.
  - Öffnen Sie das Laufwerk, um zu überprüfen, ob ein Datenträger eingelegt ist.
- Drücken Sie beim Systemstart die Taste **F2**, um das *Setup*-Programm zu starten. Gehen Sie danach wie folgt vor:
- Stellen Sie sicher, dass die Kontrollkästchen **On-chip Primary IDE** und **On-chip Secondary IDE** unter **Hardware Protection** im Menü **Boot** aktiviert sind.
  - Wechseln Sie in das Menü **Main**. In den Feldern **Secondary Master** oder **Secondary Slave** bzw. **IDE Secondary Master** oder **IDE Secondary Slave** (BA600-Modelle) sollte ein CD-ROM-, CD-RW- oder DVD-ROM-Laufwerk angezeigt werden.
- Drücken Sie beim Systemstart die Taste **F2**, um das *Setup*-Programm zu starten. Wechseln Sie danach zum Menü **Boot**. Soll der PC vom CD-ROM-Laufwerk aus gestartet werden, muss im Untermenü **Boot Device Priority** die Option **CD-ROM** vor **HDD** stehen.
- Starten Sie e-DiagTools, um zu überprüfen, ob ein Fehler auf dem Diskettenlaufwerk gefunden wird ([siehe Seite 11](#)).

## Es liegt ein Problem mit dem CD-ROM-, dem CD-RW- oder dem DVD-Laufwerk vor

2 von 2

### Weitere Schritte zur Fehlerbehebung

#### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Alle Kabel (Daten-, Netz- und Audio-kabel) sind korrekt am Laufwerk und an der Systemplatine angeschlossen.
- ☐ Die Steckbrücken auf dem Laufwerk sind korrekt gesteckt.



#### *Vorgehensweise*

- Stellen Sie sicher, dass die Netz- und Datenkabel des Laufwerks an beiden Enden (Laufwerk und Systemplatine) korrekt angeschlossen sind.
- Stellen Sie sicher, dass die Steckbrücken auf der Festplatte für den CS-Modus (Cable Select) gesteckt sind.

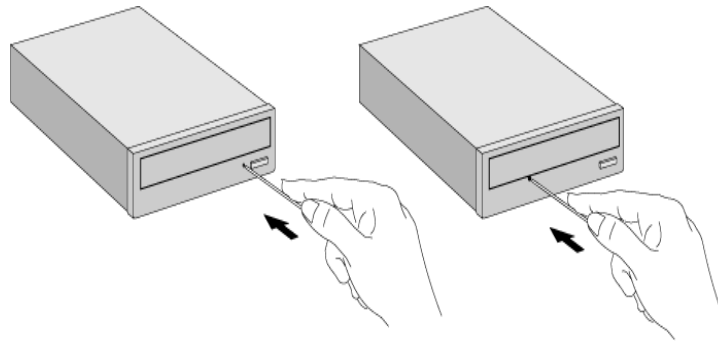
*Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Die abzuspielende DVD und Ihr DVD-Laufwerk besitzen nicht dieselbe Einstellung für den regionalen Code. Der regionale Code für Ihr DVD-Laufwerk wird anhand der ersten DVD festgelegt, die Sie in das Laufwerk einlegen. Nach mehrmaliger Verwendung des regionalen Codes wird dieser fest definiert, und kann später nicht mehr geändert werden.
- ☐ Auf Ihrem System ist entweder ein Hardware- oder ein Software-MPEG-Decoder installiert.
- ☐ Die Hardware- und Softwarekonfiguration Ihres PC unterstützt das Abspielen von DVDs. Die folgende Konfiguration wird empfohlen:
  - Mindestens ein Intel Celeron-Prozessor mit einer Taktfrequenz von mindestens 400 MHz
  - 64 MB Arbeitsspeicher (Windows 2000, Windows 98)
  - Bildschirmeinstellung mit 800 x 600 Pixel, High Color (16-Bit)
- ☐ Sie verwenden die aktuellsten Treiber. Diese können Sie von der folgenden HP Support-Website herunterladen.
- ☐ Sie versuchen nicht, ein DVD-Video unter Windows NT 4.0 abzuspielen. Diese Funktion wird von diesem Betriebssystem nicht unterstützt.
- ☐ Im *Setup*-Pprogramm (Drücken von **F2** beim Systemstart) ist die Option DMA mode für Secondary IDE channel aktiviert.

### Vorgehensweise...

- ☐ 1 Lässt sich ein Datenträger (beispielsweise bei einem Stromausfall) nicht aus dem Laufwerk nehmen, können Sie die Taste für manuellen Auswurf verwenden.

Drücken Sie die Taste für manuellen Auswurf beispielsweise mit einer aufgebogenen Büroklammer ein.



- 2 Das Laufwerksfach wird entriegelt und leicht geöffnet. Ziehen Sie das Fach vorsichtig heraus, und entnehmen Sie den Datenträger.
- 3 Schieben Sie das Laufwerksfach vorsichtig wieder ein. Möglicherweise wird das Fach erst dann vollständig geschlossen, wenn das Laufwerk betriebsbereit ist (beispielsweise dann, wenn die Stromversorgung wieder hergestellt ist).

## Der Drucker funktioniert nicht

1 von 2

Der Drucker druckt nicht

*Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Der Drucker ist eingeschaltet.
- ☐ Im Drucker befindet sich Papier.
- ☐ Das parallele Datenkabel des Druckers wurde nicht erst bei eingeschaltetem PC angeschlossen (falls erforderlich).
- ☐ Der korrekte Druckertreiber ist installiert.
- ☐ Der Drucker ist korrekt konfiguriert.
- ☐ Der Parallelanschluss ist im *Setup*-Programm des Druckers korrekt konfiguriert.



*Vorgehensweise*

Stellen Sie sicher, dass das Netz- und das Datenkabel korrekt angeschlossen sind, und drücken Sie die Netztaste des Druckers.

Überprüfen Sie das Papierfach des Druckers.

- 1 Fahren Sie den PC herunter, und starten Sie diesen neu.
- 2 Versuchen Sie erneut, zu drucken.

Stellen Sie sicher, dass der korrekte Druckertreiber auf dem PC installiert ist. Klicken Sie dazu auf das Menü **Start**, und wählen Sie die Option **Einstellungen** ⇒ **Drucker** aus. Der Treiber für Ihren Drucker sollte im Fenster Drucker angezeigt werden.

- Klicken Sie auf das Menü **Start**, und wählen Sie die Option **Einstellungen** ⇒ **Drucker** aus. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Drucker, und stellen Sie sicher, dass die Option **Als Standarddrucker** ausgewählt und dass der Drucker online ist.
- Befindet sich der Drucker im Netzwerk, können Sie diesen konfigurieren, indem Sie ihn in der **Netzwerkumgebung** suchen, das Druckersymbol auswählen und anschließend im Menü **Datei** auf **Installieren** klicken.
- Drucken Sie auf dem Drucker eine Testseite aus.

- 1 Schalten Sie den PC aus und wieder ein.
- 2 Wird die Meldung **Press F2 to Enter Setup** angezeigt, drücken Sie die Taste **F2**. Stellen Sie sicher, dass die Option **Integrated I/O Ports** ⇒ **Parallel Port** im Menü **Advanced** nicht aktiviert ist.
- 3 Die Einstellung dieser Option muss **Auto** lauten.



## Der Drucker funktioniert nicht

2 von 2

Der Drucker druckt unlesbare Daten

### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Der korrekte Druckertreiber ist installiert. ➡
- ☐ Die Datenkabel für den Drucker sind korrekt angeschlossen. ➡

### *Vorgehensweise*

Stellen Sie sicher, dass der korrekte Treiber auf Ihrem PC installiert ist. Klicken Sie dazu auf das Menü **Start**, und wählen Sie die Option **Einstellungen** ➡ **Drucker** aus. Der Treiber für Ihren Drucker sollte im Fenster Drucker angezeigt werden.

Prüfen Sie alle Kabel. Funktioniert der Drucker weiterhin nicht, lesen Sie die Dokumentation zum Produkt.

## Ein neu installiertes Gerät wird nicht erkannt

1 von 1

### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Das Gerät ist installiert oder korrekt angeschlossen.



### *Vorgehensweise*

- Erweiterungskarten:  
Stellen Sie sicher, dass Erweiterungskarten fest in ihren Steckplätzen sitzen.
- Interne Geräte:  
Prüfen Sie interne Kabel auf verbogene Kontaktstifte und nicht sachgemäße Verbindung.
- Externe Geräte:  
Prüfen Sie alle Anschlusskabel für externe Geräte auf verbogene Kontaktstifte und nicht sachgemäße Verbindung.

- ☐ Externe Geräte müssen eingeschaltet sein.



Drücken Sie die Netztaste des Geräts (falls vorhanden), und stellen Sie sicher, dass das Netzkabel ordnungsgemäß angeschlossen ist.

## Die Netz-Betriebsanzeige leuchtet, aber die Software funktioniert nicht

1 von 1

### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ In der beiliegenden Dokumentation sind keine Informationen zur vorliegenden Situation enthalten.
- ☐ Die Software ist korrekt installiert.



### *Vorgehensweise*

- Schlagen Sie in der Dokumentation zur Softwareanwendung und zum Betriebssystem nach.
- 1 Prüfen Sie, ob beim Ausführen der Software Fehlermeldungen angezeigt werden.
  - 2 Entfernen Sie die Software, und installieren Sie diese anschließend erneut.
  - 3 Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den Kundendienst des Softwareherstellers.

## Fehlermeldung, dass erforderliche Systemdateien fehlerhaft sind

1 von 1

*Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Es wurden keine Systemdateien gelöscht.



*Vorgehensweise*

Installieren Sie das Betriebssystem erneut, oder stellen Sie die werkseitige Konfiguration mit Hilfe der beiliegenden CD-ROMs wieder her. Nähere Informationen hierzu finden Sie auf [Seite 57](#).

## Sie haben das BIOS-Kennwort für Ihren PC vergessen

1 von 1

- ☐ Sie haben das Kennwort vergessen, das im *Setup*-Programm eingerichtet wurde, um das Starten des PC durch unberechtigte Benutzer zu verhindern.



- 1 Fragen Sie Ihren Systemverwalter (sofern vorhanden) nach dem Kennwort.
- 2 Wenn Sie das Kennwort nicht ermitteln können, löschen Sie die Kennwörter ([siehe Seite 58](#)). Hierdurch kann der PC ohne Kennwort gestartet werden.

### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Das Betriebssystem und die Anwendungen unterstützen diese Funktion.



### *Vorgehensweise*

- Nur die aktuellen Betriebssysteme wie Windows 98 und Windows 2000 bieten integrierte Unterstützung für das Euro-Symbol (für bestimmte Sprachen).
- Nur bestimmte Versionen von Windows NT 4.0 bieten Unterstützung für das Euro-Symbol.

Weitere Informationen zum Aktivieren der Unterstützung für das Euro-Symbol finden Sie auf der Microsoft Website unter:  
[www.microsoft.com/windows/euro.asp](http://www.microsoft.com/windows/euro.asp).

- ☐ Die verwendete Schriftart unterstützt das Euro-Symbol.



Wenn das Symbol von einer bestimmten Schriftart unterstützt wird, erscheint das Symbol in der Zeichentabelle. Wählen Sie im Menü **Start** die Option **Programme** ⇒ **Zubehör** ⇒ **Zeichentabelle** (Windows 98) oder die Option **Programme** ⇒ **Zubehör** ⇒ **Systemprogramme** ⇒ **Zeichentabelle** (Windows 2000) aus.

- ☐ Auf Ihrer Tastatur befindet sich das Euro-Symbol. Ist dies nicht der Fall, können Sie die Tastatur entsprechend konfigurieren.



Wählen Sie im Menü **Start** die Option **Einstellungen** ⇒ **Systemsteuerung** aus, doppelklicken Sie auf die Option **Tastatur**, und wählen Sie im Fenster **Eigenschaften von Tastatur** die Registerkarte **Gebietsschema** oder **Sprache** aus. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, und wählen Sie das Land aus, das Ihrer Tastatur entspricht. Klicken Sie auf **OK**, um die Systemsteuerung zu verlassen.

## Keine Klangwiedergabe beim Ausführen von Anwendungen

1 von 1

### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Die Einstellungen für Lautstärke, Stumm-schaltung und Balance sind korrekt.



### *Vorgehensweise*

- Klicken Sie in der Task-Leiste mit der rechten Maustaste auf das Lautsprechersymbol, wählen Sie die Option **Lautstärke** aus, und passen Sie die Einstellungen bei Bedarf an.
- Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation des jeweiligen Betriebssystems.

### *Weitere Schritte zur Fehlerbehebung*

### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Das Problem beruht nicht auf einem Hardwarekonflikt. Ein solcher Konflikt tritt auf, wenn zwei oder mehr Peripheriegeräte die gleichen Signalleitungen oder Kanäle belegen. Konflikte zwischen Ihrer Audioschnittstelle und einem Peripheriegerät können aufgrund der Einstellungen für E/A-Adressen, IRQ und DMA-Kanal entstehen.



### *Vorgehensweise*

Prüfen Sie die Einstellungen der Audioschnittstellen und der übrigen Zubehörkomponenten Ihres PC.

## Keine Klangwiedergabe beim Abspielen einer Multimedia-/Audio-CD

1 von 1

### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Die Lautstärke am CD-ROM-Laufwerk ist korrekt eingestellt. ➡
- ☐ Bei Verwendung von Kopfhörern oder Lautsprechern:
  - Diese sind korrekt angeschlossen.
  - Die Lautstärkeregler des Betriebssystems sind korrekt eingestellt.➡
- ☐ Das Audiokabel für das CD-ROM-Laufwerk ist korrekt am entsprechenden Anschluss an der Systemplatine angeschlossen. ➡

### *Vorgehensweise*

- Erhöhen Sie die Lautstärke über den Lautstärkeregler an der Vorderseite des Laufwerks.
- Doppelklicken Sie in der Task-Leiste auf das Lautsprecher-symbol, und stellen Sie die Lautstärke mit dem Schieberegler ein.
- Siehe [Seite 63](#).



## Eine neu eingebaute Soundkarte funktioniert nicht

1 von 1

*Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Sie haben (sofern erforderlich) die internen Klangfunktionen des PC deaktiviert.



*Vorgehensweise*

Drücken Sie zum Deaktivieren der integrierten Klangfunktionen beim Systemstart die Taste **F2**, und stellen Sie sicher, dass die Option **Integrated Audio Interface** im Menü **Advanced** deaktiviert ist.

## Ein summendes Geräusch ist zu hören

1 von 1

*Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Die Audiokomponenten Ihres Systems sind korrekt geerdet. ➡

*Vorgehensweise*

Schließen Sie die Netzkabel aller Geräte an benachbarte Netzsteckdosen (maximal 5 cm Abstand) an, oder verwenden Sie Entstördrosseln.

### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Die Festplatte wird nicht mit unkomprimierten Klangaufzeichnungen gefüllt. Beispielsweise belegt eine Minute einer Klangaufzeichnung in Stereo bei einer Auflösung von 44 kHz ca. 10,5 MB.



### *Vorgehensweise*

- Stellen Sie vor der Aufnahme sicher, dass auf dem Festplattenlaufwerk ausreichend Speicherkapazität zur Verfügung steht.
- Die Datenkomprimierung kann den benötigten Speicherplatz reduzieren. Die von der Audioschnittstelle verwendete Hardwarekomprimierung nach dem A-Gesetz und dem m-Gesetz aktiviert das Abtasten von Klängen bei einer Auflösung von 16 Bit. Jedoch erzeugt diese die gleiche Datenmenge wie bei einem Sampling mit einer Auflösung von 8 Bit.

## Keine Wiedergabe von digitalen 8-Bit- oder 16-Bit-Klängen

1 von 1

*Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Es liegt kein Interrupt-Konflikt vor, und der richtige DMA-Kanal ist ausgewählt.



*Vorgehensweise*

Ändern Sie den DMA-Kanal oder die IRQ-Einstellung für die Audioschnittstelle in der Audiosoftware Ihres Betriebssystems.

## Der Audioeingangsspegel des Mikrofons ist zu niedrig

1 von 1

*Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Die technischen Daten des Mikrofons entsprechen den Anforderungen der 16-Bit-Sound-Komponenten. Es sollte sich um ein dynamisches Mikrofon mit 600 Ohm handeln



*Vorgehensweise*

Schlagen Sie in der Dokumentation zu Ihrem Mikrofon nach.

## Fehler beim Systemstart

1 von 1

Wenn Sie Ihren PC starten, führt dieser einen POST (Power-on Self Test) durch, um Ihre Hardwarekonfiguration auf Probleme zu untersuchen. Wenn während des POST ein Problem erkannt wird, erscheint auf dem Bildschirm des PC eine Fehlermeldung.

### Summer

Kann der PC keine Fehlermeldung anzeigen (beispielsweise bei einem Fehler der Grafikkarte), werden mit Hilfe des Summers Summtöne ausgegeben. Direkt danach folgen verschiedene Signaltöne.

Wenn Sie eine Reihe von Signaltönen hören, zählen Sie diese, denn die Anzahl der Signaltöne weist auf das Problem hin.

Anzahl der Signaltöne	Bedeutung
0	Das System ist OK
1	Kein oder falsch angeschlossener Prozessor oder ZIP-Sockel nicht geschlossen
2	Netzteil in abgesichertem Modus
3	Kein Speicher, falsche oder nicht kompatible Speichermodule
4	Problem mit der Grafikkarte
5	Problem bei der PnP/PCI-Initialisierung
6	BIOS fehlerhaft. Systemwiederherstellung ausführen ( <a href="#">siehe Seite 61</a> ).
7	Systemplatine fehlerhaft

Beachten Sie, dass Fehler von Speicher (Code 3), Grafikkarte (Code 4) und PnP/PCI (Code 5) vom Summer frühestens nach 15 Sekunden ausgegeben werden.

Haben Sie einen Signalcode nicht mitbekommen, schalten Sie den PC aus. Halten Sie dazu die Netztaste fünf Sekunden gedrückt. Schalten Sie den PC wieder ein, und achten Sie auf den Signalcode.

Der Summer gibt nicht nur den Signalcode aus, sondern auch verschlüsselt auch Fehlerbehebungsinformationen (beispielsweise das PC-Modell, die Seriennummer und die fehlerhafte Komponente) in einem Audiosignal. Mit Hilfe dieses Signals kann der Kundendienst bei einem Anruf schnell das jeweilige Problem identifizieren.

## Speichertestfehler

1 von 1

Hinweis: Auf diesen Fehler wird durch eine Folge von Signaltönen hingewiesen, und der Bildschirm bleibt leer.

### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Die Speichermodule des PC sind korrekt installiert.



### *Vorgehensweise*

- 1 Ziehen Sie das Netzkabel ab.
- 2 Entfernen Sie die Gehäuseabdeckung des PC.
- 3 Überprüfen Sie, ob die Speichermodule korrekt installiert sind, dem korrekten Typ entsprechen und in den korrekten Stecksockeln sitzen
- 4 Schließen Sie den PC. Schließen Sie das Netzkabel wieder an, und überprüfen Sie, ob der PC startet.

- ☐ Die Speichermodule des PC funktionieren.



- 1 Ziehen Sie das Netzkabel ab.
- 2 Entfernen Sie die Gehäuseabdeckung des PC.
- 3 Ersetzen Sie die Speichermodule durch funktionierende Module aus einem PC des gleichen Modells
- 4 Schließen Sie den PC. Schließen Sie das Netzkabel wieder an, und überprüfen Sie, ob der PC startet.

### *Weitere Schritte zur Fehlerbehebung*

### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Sie verwenden auf Ihrem PC die aktuellste BIOS-Version.



### *Vorgehensweise*

- Laden Sie die aktuellste BIOS-Version und die zugehörigen Installationsanweisungen von der HP Website herunter.

**Besteht das Problem weiterhin, wenden Sie sich an Ihren autorisierten Kundendienst.**

### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Das Tastaturkabel ist korrekt angeschlossen.
- ☐ Die Tastatur ist sauber, und es sind keine Tasten eingeklemmt.
- ☐ Die Tastatur funktioniert.
- ☐ Der Tastaturanschluss ist in Ordnung.
- ☐ Sie verwenden auf Ihrem PC die aktuellste BIOS-Version.



### *Vorgehensweise*

- 1 Schalten Sie den PC aus.
- 2 Schließen Sie die Kabel an den korrekten Anschlüssen auf der Rückseite des PC an (es können Probleme auftreten, wenn Sie den Mausanschluss anstelle des Tastaturanschlusses verwenden).
- Überprüfen Sie, ob sich alle Tasten auf der gleichen Höhe befinden und ob keine Tasten eingeklemmt sind).
- 1 Schalten Sie den PC aus.
- 2 Ersetzen Sie die Tastatur durch eine funktionierende Einheit.
- 3 Schalten Sie den PC ein, und überprüfen Sie dessen Funktion.
- Starten Sie e-DiagTools ([siehe Seite 11](#)).
- 1 Lösen Sie die Tastatur vom PC.
- 2 Schließen Sie die Tastatur an einen PC desselben Modells an.
- 3 Funktioniert die Tastatur, benötigen Sie möglicherweise eine neue Systemplatine. Wenden Sie sich an Ihren autorisierten Kundendienst.
- Laden Sie die aktuellste BIOS-Version und die zugehörigen Installationsanweisungen von der HP Website herunter.

**Besteht das Problem weiterhin, wenden Sie sich an Ihren autorisierten Kundendienst.**



### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Das Laufwerk ist im *Setup*-Programm des PC korrekt konfiguriert



### *Vorgehensweise*

- 1 Schalten Sie den PC aus und danach wieder ein.
- 2 Wenn die Meldung **Press F2 to Enter Setup** erscheint, drücken Sie die Taste **F2**.
- 3 Überprüfen Sie, ob das Diskettenlaufwerk aktiviert und der korrekte Typ ausgewählt ist.

- ☐ Das Laufwerk funktioniert einwandfrei.



Legen Sie eine sicher fehlerfreie Diskette ein, und überprüfen Sie, ob diese funktioniert.



Starten Sie e-DiagTools ([siehe Seite 11](#)).

- ☐ Sie verwenden auf Ihrem PC die aktuellste BIOS-Version.



Laden Sie die aktuellste BIOS-Version und die zugehörigen Installationsanweisungen von der HP Website herunter.

### Weitere Schritte zur Fehlerbehebung

#### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

☐ Die Laufwerkskabel sind korrekt angeschlossen.



#### *Vorgehensweise*

- 1 Ziehen Sie das Netzkabel ab.
- 2 Entfernen Sie die Gehäuseabdeckung des PC.
- 3 Überprüfen Sie, ob die Netz- und Datenkabel des Diskettenlaufwerks korrekt angeschlossen sind
- 4 Schließen Sie den PC, und schalten Sie ihn anschließend ein. Überprüfen Sie dessen Funktion.

☐ Das Laufwerkskabel funktioniert.



- 1 Ziehen Sie das Netzkabel ab.
- 2 Entfernen Sie die Gehäuseabdeckung des PC.
- 3 Ersetzen Sie das Kabel des Diskettenlaufwerks durch ein sicher funktionierendes Kabel von einem PC des gleichen Modells.
- 4 Schließen Sie den PC, und schalten Sie ihn anschließend ein. Überprüfen Sie dessen Funktion.

☐ Das Laufwerk funktioniert.



- 1 Ziehen Sie das Netzkabel ab.
- 2 Entfernen Sie die Gehäuseabdeckung des PC.
- 3 Ersetzen Sie das Diskettenlaufwerk durch ein sicher funktionierendes Laufwerk von einem PC des gleichen Modells.
- 4 Schließen Sie den PC, und schalten Sie ihn anschließend ein. Überprüfen Sie dessen Funktion.
- 5 Wenn das Laufwerk funktioniert, ersetzen Sie das defekte Laufwerk.

**Weitere Informationen zur Behebung von Problemen mit Diskettenlaufwerken finden Sie auf [Seite 27](#). Besteht das Problem weiterhin, wenden Sie sich an Ihren autorisierten Kundendienst.**

## Testfehler am Festplatten-, DVD- oder CD-ROM-Laufwerk

1 von 2

### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Es wurde keine S.M.A.R.T. Warnung vom HP Brio Management Agent angezeigt, dass die Festplatte defekt ist.
- ☐ Das Laufwerk ist im *Setup*-Programm des PC korrekt konfiguriert.
- ☐ Die Festplatte, das DVD- oder das CD-ROM-Laufwerk funktioniert.
- ☐ Sie verwenden auf Ihrem PC die aktuellste BIOS-Version.



### *Vorgehensweise*

**Wichtig:** Führen Sie sofort eine Datensicherung durch, und wenden Sie sich dann an Ihr lokales Kundendienstzentrum (siehe hierzu den Abschnitt zu Gewährleistung und Support).

- 1 Schalten Sie den PC aus und danach wieder ein.
- 2 Wenn die Meldung **Press F2 to Enter Setup** erscheint, drücken Sie die Taste **F2**.
- 3 Überprüfen Sie, ob das Laufwerk aktiviert und der korrekte Typ ausgewählt ist.

Starten Sie e-DiagTools von der Brio Assist CD-ROM (Treiber und Dienstprogramme), um das Festplattenlaufwerk zu prüfen. Starten Sie zum Prüfen von DVD- oder CD-ROM-Laufwerk e-DiagTools von der Dienstprogramm-Partition Ihrer Festplatte ([siehe Seite 11](#)).

Laden Sie die aktuellste BIOS-Version und die zugehörigen Installationsanweisungen von der HP Website herunter.

### Weitere Schritte zur Fehlerbehebung

#### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

☐ Die Laufwerkskabel sind korrekt angeschlossen.



#### *Vorgehensweise*

- 1 Ziehen Sie das Netzkabel ab.
- 2 Nehmen Sie die Gehäuseabdeckung vom PC ab.
- 3 Überprüfen Sie, ob die Netz- und Datenkabel des Laufwerks korrekt angeschlossen sind.
- 4 Schließen Sie den PC, und schalten Sie ihn anschließend ein. Überprüfen Sie dessen Funktion.

☐ Das Laufwerkskabel funktioniert.



- 1 Ziehen Sie das Netzkabel ab.
- 2 Nehmen Sie die Gehäuseabdeckung vom PC ab.
- 3 Ersetzen Sie das Kabel des Laufwerks (möglichst) durch ein sicher funktionierendes Kabel von einem PC des gleichen Modells.
- 4 Schließen Sie den PC, und schalten Sie ihn anschließend ein. Überprüfen Sie dessen Funktion.

☐ Das Laufwerk funktioniert.



- 1 Ziehen Sie das Netzkabel ab.
- 2 Nehmen Sie die Gehäuseabdeckung vom PC ab.
- 3 Ersetzen Sie das Laufwerk (möglichst) durch ein sicher funktionierendes Laufwerk aus einem PC des gleichen Modells.
- 4 Schließen Sie den PC, und schalten Sie ihn anschließend ein. Überprüfen Sie dessen Funktion.

**Weitere Informationen zum Beheben von Laufwerksfehlern finden Sie auf [Seite 24](#). Besteht das Problem weiterhin, wenden Sie sich an Ihren autorisierten Kundendienst.**

### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

☐ Die interne Batterie funktioniert.



### *Vorgehensweise*

- 1 Stellen Sie am PC die korrekte Uhrzeit ein (siehe Handbuch zum Betriebssystem).
- 2 Schalten Sie den PC aus, und trennen Sie ihn für eine Stunde vom Stromnetz.
- 3 Starten Sie den PC neu, und überprüfen Sie, ob die Uhrzeit korrekt angezeigt wird.
- 4 Wenn die Uhrzeit falsch ist, ersetzen Sie die Batterie des PC durch eine neue.

☐ Sie verwenden auf Ihrem PC die aktuellste BIOS-Version.



Laden Sie die aktuellste BIOS-Version und die zugehörigen Installationsanweisungen von der HP Website herunter.

☐ Das CMOS ist beschädigt.



- Löschen Sie das CMOS Ihres PC im *Setup*-Programm des PC (empfohlene Methode), wenn Sie auf diese Option zugreifen können. Siehe hierzu [Seite 58](#).
- Löschen Sie das CMOS Ihres PC manuell. Siehe hierzu [Seite 58](#).

### Weitere Schritte zur Fehlerbehebung

#### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Die Stromversorgung der Systemplatine erfolgt korrekt.



#### *Vorgehensweise*

- 1 Ziehen Sie das Netzkabel ab.
- 2 Entfernen Sie die Gehäuseabdeckung des PC.
- 3 Überprüfen Sie, ob der Stromversorgungsanschluss korrekt an der Systemplatine angeschlossen ist ([siehe Seite 63](#)).
- 4 Schließen Sie den PC. Schließen Sie das Netzkabel wieder an, und überprüfen Sie, ob der PC startet.

- ☐ Die Einstellungen der Standardkonfiguration müssen nicht wiederhergestellt werden.



- 1 Schalten Sie den PC aus und danach wieder ein.
- 2 Wenn die Meldung **Press F2 to Enter Setup** erscheint, drücken Sie die Taste **F2**.
- 3 Drücken Sie die Taste **F9**, um die Standardeinstellungen wiederherzustellen.
- 4 Drücken Sie die Taste **F10**, um das *Setup*-Programm zu verlassen und die Änderungen zu speichern.

**Besteht das Problem weiterhin, wenden Sie sich an Ihren autorisierten Kundendienst.**

## Testfehler am seriellen oder parallelen Anschluss

1 von 1

### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Der Anschluss ist im *Setup*-Programm des PC korrekt konfiguriert. ➡
- ☐ Alle angeschlossenen Geräte sind korrekt angeschlossen und eingeschaltet. ➡
- ☐ Die korrekten Gerätetreiber sind installiert. ➡
- ☐ Es liegt kein Hardwareproblem vor. ➡
- ☐ Sie verwenden auf Ihrem PC die aktuellste BIOS-Version. ➡

### *Vorgehensweise*

- 1 Schalten Sie den PC aus und danach wieder ein.
- 2 Wenn die Meldung **Press F2 to Enter Setup** erscheint, drücken Sie die Taste **F2**.
- 3 Stellen Sie sicher, dass der Anschluss aktiviert und dass unter der Option **I/O Device Configuration** im Menü **Advanced** die korrekte Einstellung ausgewählt ist.
- 1 Schalten Sie den PC aus.
- 2 Schließen Sie die Kabel an den korrekten Anschlüssen auf der Rückseite des PC an.
- 3 Schalten Sie den PC und die externen Geräte ein.
- Schlagen Sie in der Dokumentation zum seriellen oder parallelen Gerät nach.
- Starten Sie e-DiagTools ([siehe Seite 11](#)).
- Laden Sie die aktuellste BIOS-Version und die zugehörigen Installationsanweisungen von der HP Website herunter.

**Besteht das Problem weiterhin, wenden Sie sich an Ihren autorisierten Kundendienst.**

POST zeigt einen Fehler an, der nicht in den vorangegangenen Abschnitten dieses Kapitels erläutert wurde...

### *Haben Sie Folgendes überprüft...*

- ☐ Die Einstellungen im *Setup*-Programm sind korrekt.



- ☐ Sie verwenden auf Ihrem PC die aktuellste BIOS-Version.



### *Vorgehensweise*

- 1 Schalten Sie den PC aus und danach wieder ein.
  - 2 Wenn die Meldung **Press F2 to Enter Setup** erscheint, drücken Sie die Taste **F2**.
- Laden Sie die aktuellste BIOS-Version und die zugehörigen Installationsanweisungen von der HP Website herunter.



## Wiederherstellen der Festplatte

1 von 1

Um die Daten auf Ihrer Festplatte vollständig wiederherstellen zu können, benötigen Sie folgendes:

- Die HP Image Library and Diagnostics CD-ROM
- Die HP Abbilderstellungs- und Wiederherstellungs-CD-ROM

### HP Abbilderstellungs- und Wiederherstellungs-CD-ROM

Diese CD-ROM bietet folgende Möglichkeiten:

- Wiederherstellen des ursprünglichen Betriebssystems
- Wiederherstellen des kompletten Softwareabbilds Ihres HP PC
- Installieren eines alternativen Betriebssystems (sofern verfügbar)
- Anpassen von Größe und Typ der Festplattenpartitionen
- Zugriff auf die Master-Dateien des Betriebssystems (erforderlich zur Installation bestimmter Treiber)

### HP Image Library and Diagnostics CD-ROM

(sofern mitgeliefert)

Diese CD-ROM bietet folgende Möglichkeiten:

- Erneutes Installieren der ursprünglichen Treiber und Systemprogramme
- Erneutes Installieren von Gerätetreibern
- Starten des Hardware Diagnoseprogramms e-DiagTools

### Dokumentation zur Wiederherstellung

Alle Arbeitsschritte sind vollständig auf der ersten *HP Abbilderstellungs- und Wiederherstellungs-CD-ROM* dokumentiert. Die Dokumentation wird nach dem Einlegen der CD-ROM angezeigt.

### Wann sollte ich die HP Image Library and Diagnostics CD-ROM verwenden?

- Zum Starten von e-DiagTools, wenn dieses Programm nicht von der Dienstprogramm-Partition gestartet werden kann.
- Zum erneuten Installieren von Treibern, wenn kein Zugriff auf die HP Support-Website besteht.

### Wann sollte ich die HP Abbilderstellungs- und Wiederherstellungs-CD-ROM verwenden?

- Zum erneuten Installieren des ursprünglichen Betriebssystems des PC, wenn Sie eine instabile Softwareumgebung vermuten.
- Bei einer Virusinfektion. Bei der Wiederherstellung wird die Festplatte gesäubert.

### Austauschen des Festplattenlaufwerks

Ist das Festplattenlaufwerk fehlerhaft und kann dieses nicht mehr verwendet werden, tauschen Sie es gegen ein neues Laufwerk aus.

Handelt es sich beim Austauschlaufwerk um ein fabrikneues Laufwerk, müssen Sie dieses zunächst partitionieren und formatieren. Hierbei unterstützen Sie die Dienstprogramme auf der *HP Abbilderstellungs- und Wiederherstellungs-CD-ROM*.

## Löschen der Einstellungen von BIOS (CMOS)

1 von 2

Das CMOS ist ein Chip, der nach dem Ausschalten des PC alle installierten Komponenten speichert. Durch das Löschen des CMOS können folgende Probleme behoben werden:

- Der PC kann ein Gerät nicht erkennen
- Beim Systemstart treten Probleme auf
- Der PC ist mit einem Virus infiziert

Die CMOS-Einstellungen können wie folgt gelöscht werden:

- Durch Verwenden des *Setup*-Programms des PC (empfohlen)
- Durch Öffnen des PC und manuelles Löschen des CMOS (empfohlen, wenn das Problem nicht mit dem *Setup-Programm* behoben werden kann oder wenn das CMOS beispielsweise nach einem Virusbefall sicher gelöscht werden soll)

### Löschen des CMOS mit Hilfe des Setup-Programms

Wenn Sie das Setup-Programm Ihres PC starten können, löschen Sie das CMOS wie folgt:

- 1 Starten Sie das *Setup*-Programm durch einen Neustart des PC, und drücken Sie die Taste **F2**, wenn das Vectra Logo angezeigt wird.
- 2 Drücken Sie die Taste **F9**, um die Standardeinstellungen zu laden.
- 3 Beenden Sie das *Setup*-Programm, und speichern Sie dabei die Änderungen.

## Löschen der Einstellungen von BIOS (CMOS)

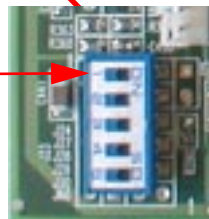
2 von 2

### Manuelles Löschen des CMOS

- 1 Ziehen Sie das Netzkabel des PC ab, und entfernen Sie die Gehäuseabdeckung.
- 2 Setzen Sie den Schalter 1 zum Löschen von CMOS/Kennwort auf EIN.



Schalter zum Löschen von CMOS/Kennwort



- 3 Bringen Sie die Gehäuseabdeckung wieder an, und stecken Sie das Netzkabel ein.

- 4 Schalten Sie den PC ein. Das CMOS wird gelöscht. Warten Sie, bis der PC neu gestartet ist. Eine Meldung informiert Sie darüber, dass die Konfiguration gelöscht wurde.
- 5 Schalten Sie den PC aus, ziehen Sie das Netzkabel ab, und bauen Sie nacheinander die Abdeckung der Festplatte und die Festplatte selbst aus.
- 6 Setzen Sie den Schalter 1 zum Löschen von CMOS/Kennwort auf AUS, um die Konfiguration zu reaktivieren.
- 7 Bauen Sie nacheinander Festplatte und Festplattenabdeckung wieder ein, und stecken Sie das Netzkabel ein.
- 8 Schalten Sie den PC ein. Dieser startet nun langsamer als sonst, da die Standardkonfiguration geladen wird.
- 9 Drücken Sie die Taste **F2**, um das HP *Setup*-Programm zu starten. Aktualisieren Sie die erforderlichen Felder, wie beispielsweise Datum und Uhrzeit, Kennwörter und Sicherheitseinstellungen, und beenden Sie das *Setup*-Programm (mit Speichern der Änderungen). Der PC wird mit der neuen Konfiguration gestartet.

## Aktualisieren des BIOS

1 von 1

Sie können das BIOS Ihres PC mit der jeweils neuesten Version aktualisieren. Hierzu haben Sie zwei Möglichkeiten.

Nähere Informationen entnehmen Sie bitte dem Benutzerhandbuch zu e-DiagTools.

### Aktualisieren mit Hilfe einer Diskette

Laden Sie die neueste BIOS-Version sowie die Aktualisierungsanweisungen von der HP Support-Website herunter.

Befolgen Sie die Anweisungen zum Herunterladen, um eine Diskette zu erstellen und das BIOS zu aktualisieren.

### Aktualisieren mit Hilfe von e-DiagTools

Über e-DiagTools können Sie das neueste BIOS automatisch herunterladen und Ihren PC aktualisieren. Hierzu muss der PC korrekt konfiguriert sein (siehe *Benutzerhandbuch* zur e-DiagTools). Dieses Handbuch kann ebenfalls von der HP Support-Website heruntergeladen werden.

Nach Abschluss der Konfiguration:

- 1 Starten Sie Ihren PC neu.
- 2 Wird die Meldung "**Press <F10> to enter HP Utility Partition...**" angezeigt, drücken Sie die Taste **F10**.
- 3 Wählen Sie die Option **BIOS Update** aus.

## Systemwiederherstellung nach einem Aktualisierungs- oder BIOS-Fehler

1 von 2

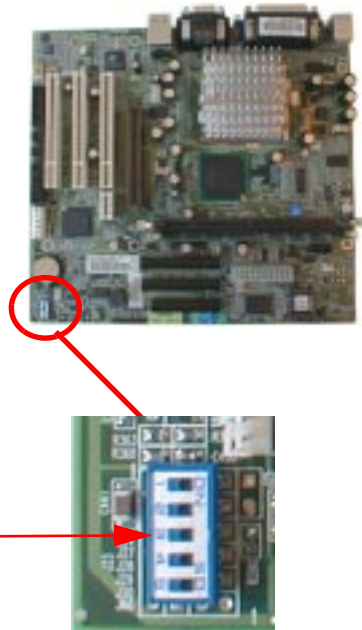
Obwohl der Vorgang der BIOS-Aktualisierung (Flashing) sehr sicher ist, besteht immer ein gewisses Fehlerrisiko. Fehler können beispielsweise dann auftreten, wenn während der Aktualisierung der Strom ausfällt.

Um einen Austausch der Systemplatine aufgrund eines beschädigten EEPROM zu vermeiden, befolgen Sie die nachfolgenden Anweisungen zum Wiederherstellen des EEPROM.

Verfügen Sie noch nicht über eine aktuelle BIOS-Version für Ihren PC, können Sie diese von der HP Support-Website herunterladen.

- 1 Erstellen Sie unter MS-DOS durch Eingeben des Befehls `format a: /s` eine startfähige Diskette.
- 2 Kopieren Sie das gewünschte BIOS-Abbild (beispielsweise `IPxxyy.FUL`, wobei `xxyy` für die Versionsnummer des BIOS steht) sowie die Dateien `phlash.exe` und `platform.bin` auf die startfähige Diskette.
- 3 Ergänzen Sie die Datei `AUTOEXEC.BAT` auf der Diskette um folgende Zeile:  
`phlash IPxxyy.FUL /c /mode=3.`

- 4 Entfernen Sie die Gehäuseabdeckung des PC, und setzen Sie den Schalter 3 auf der Systemplatine (BIOS-Wiederherstellung) auf EIN.



- 5 Setzen Sie die Gehäuseabdeckung wieder auf, und legen Sie die Diskette in das Diskettenlaufwerk ein.
- 6 Schalten Sie den PC ein, um das BIOS zu aktualisieren. Während der Aktualisierung werden verschiedene Signaltöne ausgegeben. Die Aktualisierung endet mit einem langen Signalton.

## Systemwiederherstellung nach einem Aktualisierungsfehler

2 von 2

**HINWEIS**

*Die Netztaste ist während der BIOS-Aktualisierung blockiert und bleibt auch danach deaktiviert.*

*Halten Sie die Netztaste zum Ausschalten des Systems nach der Aktualisierung mindestens fünf Sekunden lang gedrückt.*

- 7 Schalten Sie den PC aus, und entfernen Sie die Gehäuseabdeckung.
- 8 Setzen Sie den Schalter 3 auf der Systemplatine (BIOS-Wiederherstellung) auf AUS, und setzen Sie die Gehäuseabdeckung wieder auf.

## Support- und Informations-Services

1 von 1

Auf der HP Support-Website erfahren Sie mehr über HP Services und Support.

### Zusammenstellen von Informationen vor der Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst

Nehmen Sie ein Blatt Papier zur Hand, und notieren Sie die nachfolgend aufgeführten Angaben. Diese Informationen erleichtern dem Kundendienst die Problembehebung.

PC Beschreibung	
Modellnummer	Siehe Etikett auf der rechten Seite des PC (liegend)
Seriennummer	Siehe Etikett auf der rechten Seite des PC (liegend)
<b>RAM</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Größe in MB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Speichergröße wird in der Zusammenfassung angezeigt, die Sie durch Drücken der Taste <b>Esc</b> beim Systemstart aufrufen können.</li> </ul>
Frage oder Problem	
Beschreiben Sie kurz das Problem	
<b>Häufigkeit</b>	Wie oft ist das Problem aufgetreten?
Laufzeit ohne Probleme?	Wie lange hat der PC fehlerfrei funktioniert?
Letzte Änderungen am PC	Haben Sie in jüngster Zeit Änderungen am PC vorgenommen?

Hardwarekonfiguration	
Welche BIOS-Version verwenden Sie?	Die BIOS-Version wird in der Zusammenfassung angezeigt, die Sie durch Drücken der Taste <b>Esc</b> beim Systemstart aufrufen können
Wurden BIOS-Parameter verändert?	Ist das Problem aufgetreten, nachdem das BIOS über das Setup-Programm verändert wurde?
Betriebssystem	
Verwenden Sie das ursprünglich auf Ihrem PC installierte Betriebssystem?	Wie lautet die Versionsnummer des Betriebssystems?
Falls nicht, welches Betriebssystem verwenden Sie?	Wählen Sie im Menü <b>Start</b> die Option <b>Einstellungen</b> ⇌ <b>Systemsteuerung</b> , und klicken Sie auf das Symbol <b>System</b> . Die Betriebssystemversion wird unter <b>System</b> angezeigt.
Fehlermeldungen des Betriebssystems	Notieren Sie den genauen Wortlaut der Fehlermeldungen.
Fehler beim Systemstart (Power-On Self Test). Dieser Test prüft alle installierten Komponenten.	POST-Fehler werden am Bildschirm angezeigt oder durch Signaltöne ausgegeben. Werden Signaltöne ausgegeben, zählen Sie diese.

## Anschlüsse auf der Systemplatine

1 von 1

